

AA22

by Christian S.k Aditya

Submission date: 06-Jan-2020 01:55PM (UTC+0700)

Submission ID: 1239478160

File name: B3.pdf (373.96K)

Word count: 1678

Character count: 10925

RANCANG BANGUN WEBSITE COMPANY PROFILE DAN QUESTION ANSWER ONLINE SERVICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP CLIENT DI LBH RUMAH KEADILAN

Evi Dwi Wahyuni¹, Christian Sri Kusuma Aditya²

Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang

Kontak Person:

Evi Dwi Wahyuni

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: evidwiwahyuni@umm.ac.id

Abstrak

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) merupakan sebuah lembaga yang non-profit, yang mana memiliki tujuan memberikan pelayanan bantuan hukum secara gratis (cuma-cuma) kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum atau dan buta akan hukum. LBH lahir karena adanya sebuah tujuan dalam membantu masyarakat yang tidak mampu baik secara ekonomi maupun kedudukan strata sosial. Memasuki Era Digital khususnya Industri 4.0, kemampuan dan pemanfaatan dalam menggunakan teknologi internet menjadi kebutuhan semua pihak, tidak terlepas lembaga sosial khususnya LBH yang membutuhkan pembaharuan pendekatan dalam melaksanakan kegiatan baik operasional maupun manajerial. Salah satu konsep yang diusulkan adalah pembuatan website company profile beserta sistem yang didalamnya tersedia layanan question answer online service. Dengan disediakan media informasi secara online berupa website dapat membantu meningkatkan brand awareness LBH Rumah Keadilan kepada masyarakat luas serta kemudahan akses informasi. Pengembangan platform question answer online service dapat menjadi media masyarakat untuk mengajukan berbagai persoalan hukum yang mereka hadapi seperti pendampingan, konsultasi dan pengaduan dengan biaya murah dan efisien.

Kata kunci: Company Profile, Website, Hukum, Question Answer

1. Pendahuluan

Semakin meluasnya bantuan hukum juga merupakan kesadaran dari berbagai advokat dalam menyelenggarakan bantuan hukum. Pendirian lembaga bantuan hukum tidak hanya berdiri dikalangan praktisi juga menyebar luas di kalangan akademisi khususnya bantuan hukum yang didirikan oleh fakultas hukum di berbagai Universitas baik negeri maupun swasta di Indonesia. Hal ini bertujuan selain memberikan bantuan dalam mencari keadilan kepada masyarakat juga tempat bagi para mahasiswa dalam mempraktikkan ilmunya, juga tempat yang bisa menunjukkan bahwasanya teori kadang kala tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah LBH Rumah Keadilan yang beralamatkan kantor di Jalan Kembang Kertas IV Kav 09 Kota Malang. Rumah Keadilan merupakan suatu Badan Hukum yang berbentuk perkumpulan yang bergerak di bidang pelayanan dan bantuan hukum baik *litigation* maupun *non-litigation*. Rumah Keadilan didirikan pada Tahun 2014 dan mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan jasa hukum bagi perorangan/individu, perusahaan maupun instansi/lembaga pemerintahan.

Rumah Keadilan didirikan dari kalangan Praktisi Hukum, Akademisi, ditambah dengan Penasihat Ahli. Dengan menghadirkan berbagai kalangan sebagai tim maka Rumah Keadilan yang dirancang dan dibangun secara *Integrated System Management*, yaitu pelayanan dibidang jasa hukum dari awal perencanaan sampai perlindungan ketika sedang mengalami masalah penyelesaian di pengadilan (*litigation*) dan diluar pengadilan (*non-litigation*), melalui mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam bentuk mediasi, arbitrase, konsiliasi dan lainnya.

1.2 Permasalahan Mitra

Rumah Keadilan memiliki permasalahan yang ada pada kebanyakan lembaga yang baru berdiri adalah kurangnya publikasi pada media online sehingga *brand awareness* masih cukup rendah [1-5]. Selain itu maraknya penyebaran berita-berita *hoax* dapat menciptakan stigma buruk kepada publik. Perlu adanya tindakan klarifikasi secara cepat untuk menjaga nama baik lembaga.

7
Pengembangan terhadap pelayanan terhadap *client* menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan atau lembaga. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

1.3 Solusi yang Ditawarkan

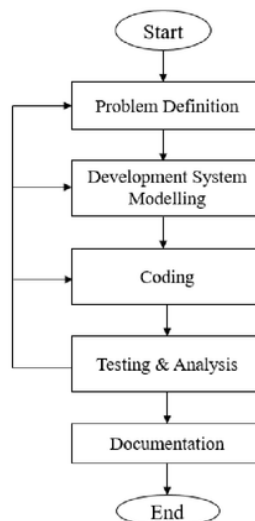
Dari permasalahan diatas, solusi yang diusulkan adalah dengan membuat rancang bangun *website company profile*. Dengan adanya *website* pada sebuah institusi/lembaga dapat berguna untuk menaikkan prestise dan citra profesionalitas di mata masyarakat. *Website* juga dapat digunakan untuk media penyimpanan informasi seputar pengetahuan hukum, kegiatan publikasi serta penyampaian klarifikasi atau *press release* sebagai bentuk antisipasi jika terdapat pemberitaan yang tidak benar terhadap lembaga/institusi. Pengembangan *platform question answer online service* dapat menjadi wadah atau ruang komunikasi dua arah secara cepat (tidak harus bertemu secara langsung) sehingga biaya yang dikeluarkan baik waktu dan tenaga menjadi berkurang. Melalui sistem ini nantinya masyarakat dapat mengajukan berbagai persoalan hukum yang mereka hadapi seperti pendampingan, konsultasi dan pengaduan.

2. Metode Penelitian

Metode *Rapid Application Development* (RAD) merupakan pengembangan sistem yang mengutamakan kecepatan pengembangan melalui keterlibatan *user* atau pengguna dalam penggunaan suatu rangkaian sistem, dimana rangkaian tersebut berfungsi untuk suatu model (*prototype*) sistem yang lebih efektif. RAD melibatkan *user* atau pengguna pada proses desain sehingga kebutuhan *user* dapat terpenuhi dengan baik dan secara otomatis kepuasan *user* sebagai pengguna sistem semakin meningkat. RAD melibatkan *user* dalam proses testing sehingga dapat memangkas proses pembangunan yang panjang untuk dapat *deliver on schedule* [6].

Dalam pembuatan *website company profile* dan sistem *question answer online service* dapat dilihat pada Gambar 1, dimana langkah-langkah pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan kebutuhan *user* terhadap sistem yang akan dibuat dengan cara melakukan proses wawancara dan diskusi dengan mitra.
2. Pembuatan desain sistem dan basis data sesuai dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan sebelumnya.
3. Implementasi desain sistem ke dalam bahasa pemrograman.
4. Menyiapkan server untuk tempat instalasi sistem.
5. Uji coba sistem agar sesuai dengan kebutuhan mitra.



Gambar 1 Tahapan pengembangan rancang bangun

Setelah tahapan analisa, uji coba dan dokumentasi, langkah berikutnya adalah melatih mitra agar maksimal dalam penggunaannya. Sehingga perlu dilakukan pendampingan dan pelatihan penggunaan dan pemanfaatan aplikasi. Dalam pelatihan ini, akan diminta bantuan salah seorang pengurus LBH Rumah Keadilan sebagai admin dalam melakukan pengoperasian dan *maintenance website* sehari-hari. Metode pelatihan dimaksudkan untuk menanamkan kecakapan dan keterampilan teknis dan praktis dalam pengelolaan website yang telah dibangun. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan, diharapkan semua fitur yang disediakan oleh aplikasi dapat dimaksimalkan penggunaannya oleh mitra.

Selama proses pendampingan dilakukan evaluasi dan pengawasan kegiatan penggunaan, pemanfaatan website dan sistem informasi setelah diserahkan kepada pengurus LBH Malang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan *feedback* yang dapat digunakan untuk pengembangan pada masa yang akan datang.

2.1 Target Luaran

Jenis luaran dari program kegiatan ini adalah berupa produk dan jasa. Produk yang dihasilkan berupa *website company profile* sebagai media promosi, agenda, publikasi dan sosialisasi secara *online* dan juga disematkan fitur atau *platform question answer online service*. Selain itu juga dihasilkan luaran berupa jasa yaitu berupa pelatihan dan pendampingan pengoperasian produk. Lebih jelas tentang luaran dari usulan pengabdian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Target luaran

No	Luaran	Bentuk
1	Produk	Rancang bangun <i>website company profile</i> dan <i>question answer online service</i>
2	Jasa	Pelatihan dan pendampingan pengoperasian <i>website company profile</i> dan <i>question answer online service</i>

Dengan adanya kegiatan pelatihan dan pendampingan ini diharapkan mitra dapat:

1. Melakukan publikasi dan sosialisasi berbagai kegiatan secara online menggunakan *website* dengan lebih mudah, cepat, dan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas.
2. Mengelola *website* dan *question answer online service* secara mandiri berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh dari pelatihan yang diikuti.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil yang telah dicapai dalam kegiatan ini secara detail dijabarkan seperti berikut:

1. *Website Company Profile* dan *question answer online service* LBH Rumah Keadilan

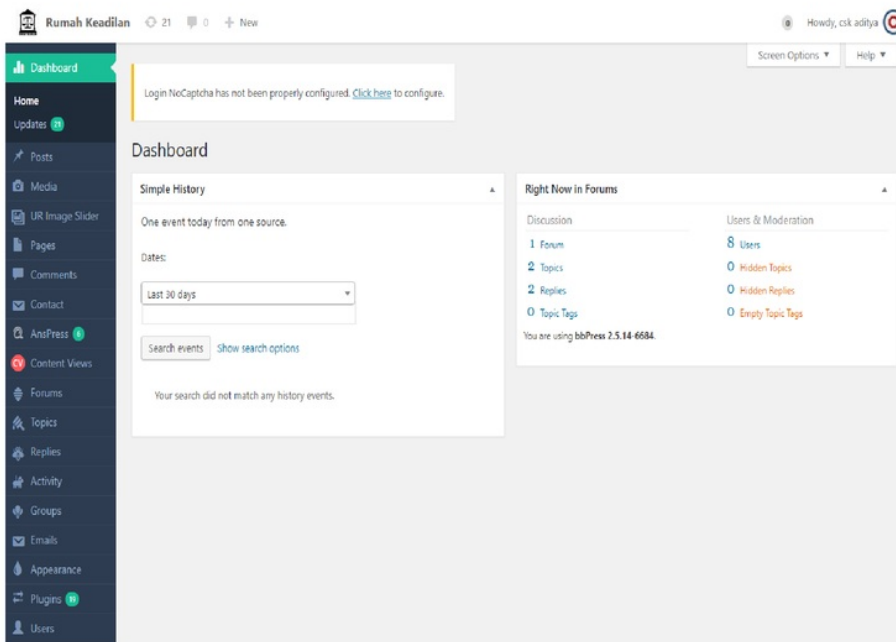
Adapun tampilan dari *website company profile* Rumah Keadilan dapat dilihat pada Gambar 2 atau dapat diakses secara online di alamat <http://rumahkeadilan.co.id>. Pada halaman *Home* menampilkan halaman awal berisi profil singkat dan informasi layanan yang ditawarkan dari LBH Rumah Keadilan. Adapun tampilan *Home* dapat dilihat pada Gambar 2.

Menu Berita, Artikel Hukum dan In Picture berisikan konten dinamis yang dapat diunggah sewaktu-waktu baik berupa informasi, kegiatan, berita, sosialisasi, *press release* dan lain sebagainya yang dikelola oleh *admin*. Untuk masuk ke *dashboard admin* diperlukan autentikasi untuk keamanan agar tidak semua orang dapat masuk ke bagian *back-end* sistem. Gambar 3 adalah halaman *dashboard*, melalui halaman *dashboard*, pengelola dapat mengubah fitur maupun konten dari *website*.

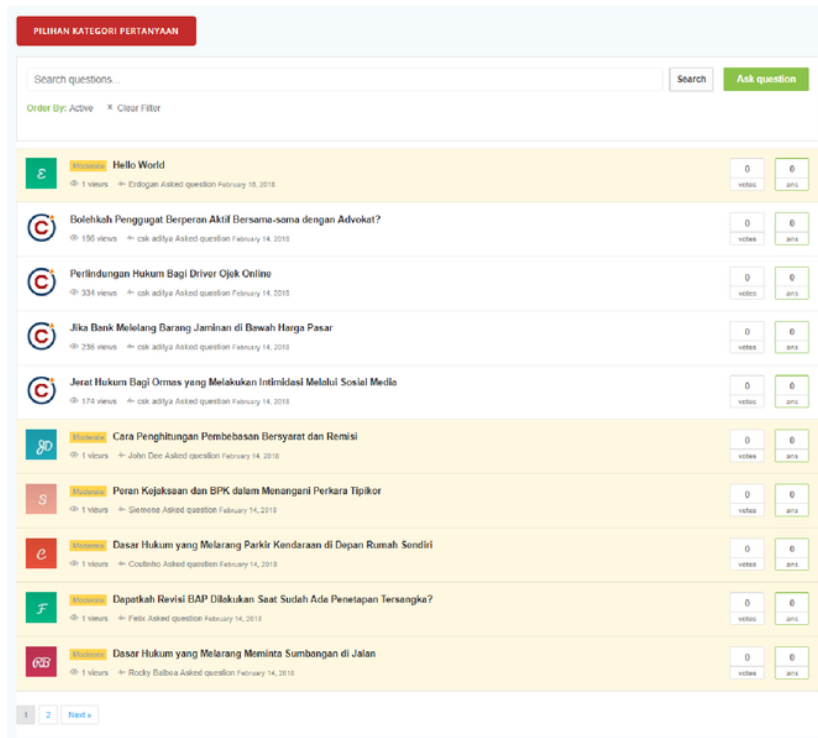
Fitur layanan *question answer online service* adalah platform yang dikembangkan agar pengunjung *website* dapat bertanya apapun persoalan terkait hukum. Hanya para praktisi atau pakar hukum dari LBH Rumah Keadilan kemudian akan membantu menjawab berbagai pertanyaan yang telah dikirimkan dan disimpan didalam sistem. Hal ini dikarenakan agar kualitas jawaban dapat terjaga dan relevan dari daftar pertanyaan yang diajukan. Gambar 4 adalah tampilan dari list pertanyaan yang ada pada *question answer online service*.



Gambar 2 Tampilan home



Gambar 3 Tampilan dashboard admin



Gambar 4 Tampilan *list* pertanyaan pengunjung pada *question answer online service*

2. Pelatihan dan Pendampingan Pengoperasian

Pelatihan dilakukan sekali dan ditujukan untuk perwakilan admin LBH Rumah Keadilan. Pelatihan ini bertujuan untuk pendalaman konten dan cara penulisan artikel kemudian cara *publish* di *website*, pengelolaan untuk masalah teknis pemeliharaan *website*, serta pengelolaan *question answer online service*.

Proses pendampingan dilakukan selama satu bulan. Hal ini dilakukan untuk me-monitoring admin LBH Rumah Keadilan apakah mengalami kesulitan saat pengoperasian sistem atau tidak. Jika tidak ada maka dapat dikatakan bahwa sistem telah *ter-deliver* dan diterima dengan baik oleh mitra.

4. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dan pelaksanaan kegiatan di lapangan didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Website company profile* dan *question answer online service* yang telah dibangun sudah dapat berjalan sesuai dengan perancangan awal.
2. Pelatihan dan pendampingan yang telah diadakan selama kurang lebih satu bulan sudah cukup membantu mitra untuk dapat mandiri mengelola *website* secara keseluruhan.
3. Kegiatan yang dilakukan oleh tim pengabdian diterima positif oleh mitra karena memberi manfaat yang besar terutama untuk mendukung promosi dan publikasi LBH Rumah Keadilan.

Referensi

- [1] David A. Aaker. 2009. "Managing Brand Equity". New York : Simon and Schuster.
- [6] Freddy Rangkuti. 2015. "Personal SWOT Analysis". Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Jackson, Susan E., Apama Joshi, and Niclas L. Erhardt. "Recent research on team and organizational diversity: SWOT analysis and implications." *Journal of management* 29.6 (2003): 801-830.

- [4] Pramono, Rendra Adi. "Pengaruh Brand Awareness, Perceived Quality Dan Brand Image Terhadap Brand Satisfaction Dan Brand Loyalty Pada Jasa Biro Perjalanan Antar Kota Di Kota Malang." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11.3 (2014): pp-354.
- [5] Satria, Dias. "Strategi Pengembangan Industri Kreatif untuk Meningkatkan Daya Saing Pelaku Ekonomi Lokal." *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of Applied Management* 9.1 (2011): 301-308.
- [6] Bayu, Yulius. "Perancangan Sistem Informasi Simpan Pinjam Dengan Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD)", 2005. Semarang

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1**Submitted to Universitas Mercu Buana**

Student Paper

2%**2****www.saplax.top**

Internet Source

2%**3****sistmik2014.blogspot.com**

Internet Source

2%**4****chezz-coco.blogspot.com**

Internet Source

2%**5****rumahkeadilan.co.id**

Internet Source

2%**6****Submitted to Griffth University**

Student Paper

2%**7****nhud-nhod.blogspot.com**

Internet Source

2%**8****ejournal3.undip.ac.id**

Internet Source

2%**9****Submitted to Universitas Airlangga**

Student Paper

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off